

# IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (Studi Kasus di MI Unggulan Ash-Siddiqiyyah 3 Purworejo)

Syaefudin

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
e-mail: [ciputz63@gmail.com](mailto:ciputz63@gmail.com)

---

DOI : 10.14421/jpai.2018.152-09

---

## Abstract

*This study aims to: First, know how to implement MMT in MI Ash-Siddiqiyyah-3. Second, knowing why it is necessary to implement MMT in Islamic Education Institutions. This type of research is qualitative. Using an educational sociology approach. Data collection was obtained directly from informants through interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques used are data reduction, data display, data verification and confirmation of conclusions. The results of this study indicate that: The implementation of MMT for Islamic Education Institutions in MI Ash-Siddiqiyyah-3 is quite good. However, in MMT implementation the problem solving cycle can be said to be imperfect. Because, although MI Ash-Siddiqiyyah-3 carries a quality system, the Madrasah has never produced a product / graduate. So, for the problem solving cycle, customer satisfaction and happiness can not be analyzed in the element of output. It is necessary to always implement MMT in Islamic Education Institutions, in order to measure the satisfaction-not category, and whether or not happy education customers.*

**Keywords:** Management, Quality, Islamic Education Institute.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: Pertama, tahu bagaimana menerapkan MMT di MI Ash-Siddiqiyyah-3. Kedua, mengetahui mengapa perlu menerapkan MMT di Lembaga Pendidikan Islam. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Menggunakan pendekatan sosiologi pendidikan. Pengumpulan data diperoleh langsung dari informan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, tampilan data, verifikasi data, dan konfirmasi kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Implementasi MMT untuk Lembaga Pendidikan Islam di MI Ash-Siddiqiyyah-3 cukup baik. Namun, dalam implementasi MMT, siklus penyelesaian masalah dapat dikatakan tidak sempurna. Karena, walaupun MI Ash-Siddiqiyyah-3 mengusung sistem mutu, Madrasah tidak pernah menghasilkan produk / lulusan. Jadi, untuk siklus pemecahan masalah, kepuasan dan kebahagiaan pelanggan tidak dapat dianalisis dalam elemen output. Perlu untuk selalu menerapkan MMT di Lembaga Pendidikan Islam, untuk mengukur kategori kepuasan-tidak, dan apakah pelanggan pendidikan senang atau tidak.

**Kata kunci:** Manajemen, Kualitas, Lembaga Pendidikan Islam.

## Pendahuluan

Pendidikan merupakan suatu proses yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Maju mundurnya

suatu bangsa sangat bergantung pada pendidikan bangsa tersebut. Pendidikan dengan berbagai programnya mempunyai peran

penting dalam mencetak sumber daya manusia yang berkualitas (Sedarmayanti, 2009: 32).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini telah membawa perubahan menyeluruh di berbagai aspek kehidupan manusia. Dimana, hampir semua permasalahan manusia dapat dipecahkan dengan upaya kecanggihan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan tersebut juga telah membawa manusia menuju era persaingan global. Agar mampu berperan dalam persaingan global, maka sebagai bangsa besar kita perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terencana, terarah, efektif dan efisien melalui pendidikan. Arcaro dalam bukunya menyampaikan bahwa, terdapat lima karakteristik sekolah yang bermutu yaitu : 1) Fokus pada pelanggan. 2) Keterlibatan total 3) Pengukuran 4) Komitmen 5) Perbaikan berkelanjutan (2007: 38).

Manajemen Mutu Terpadu merupakan konsep yang mempunyai nilai-nilai yang baik untuk perkembangan organisasi dalam segala sektor kehidupan. Selama ini MMT telah banyak diadopsi dalam dunia bisnis dan ekonomi. Namun sejatinya, MMT tidak hanya condong pada aspek ekonomi dan bisnis saja, tetapi nilai-nilai MMT juga dapat diimplementasikan ke dalam dunia pendidikan, tanpa terkecuali Lembaga Pendidikan Islam. Oleh karena itu,

penulis pada kesempatan ini hendak membahas *"Implementasi Manajemen Mutu Terpadu untuk Lembaga Pendidikan Islam"* di MI Ash-Siddiqiyah-3 Dukuhdungus Grabag Purworejo.

MI Unggulan Ash-Siddiqiyah-3 merupakan madrasah pengembangan dari Lembaga Pendidikan Yayasan Ash-Shiddiqiyah Berjan Purworejo. Yayasan tersebut didirikan sejak tahun 2000 oleh K.H. Much Atabik Baqir, yang berkonsentrasi kepada kemajuan pendidikan formal dan non formal di kabupaten Purworejo dan sekitarnya. Yayasan Ash-Shiddiqiyah Berjan Purworejo mengusung visi *"Mempersiapkan Generasi Bangsa yang Agamis, Cerdas, Terampil dan Berakhlakul Karimah"*. MI Unggulan Ash-Siddiqiyah-3 bertempat di Desa Dukuhdungus Kecamatan Grabag Kabupaten Purworejo. Sekolah/Madrasah tersebut rintisan dari Lembaga Pendidikan Yayasan Ash-Shiddiqiyah Purworejo, yang didirikan sejak tahun 2013.

Berdasar latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk: *Pertama*, mengetahui bagaimana implementasi MMT di MI Ash-Siddiqiyah-3. *Kedua*, mengetahui mengapa perlu untuk mengimplementasikan MMT dalam Lembaga Pendidikan Islam.

### **Implementasi MMT untuk Lembaga Pendidikan Islam**

Mutu lebih menekankan pada kegembiraan dan kebahagiaan pelanggan dan bukan sekedar kepuasan pelanggan. Ia lebih

menekankan pada keterlibatan seluruh staf dan tidak bersifat hierarkis. Ia juga lebih menekankan pada perbaikan mutu secara terus menerus dan bukan sekedar lompatan mutu yang temporal (Sallis, 2012: 243).

Institusi yang efektif akan membutuhkan strategi-strategi yang bertujuan dan kuat agar mampu meraih hasil yang kompetitif. Agar efektif, institusi memerlukan proses untuk mengembangkan strategi mutunya, yang mencakup: (Sallis, 2012: 242) Misi yang jelas dan distingtif; Fokus pelanggan yang jelas; Strategi untuk mencapai misi; Keterlibatan seluruh pelanggan pelanggan, baik internal maupun eksternal, dalam mengembangkan strategi; Pemberdayaan staf dengan cara menghilangkan kendala dan membantu mereka dalam memberi kontribusi maksimum pada institusi melalui pengembangan kelompok kerja yang efektif; Penilaian dan evaluasi efektifitas institusi dalam mencapai tujuan yang berhubungan dengan pelanggan.

Institusi yang melaksanakan cara ini bisa jadi akan kewalahan dalam menghadapi tugas yang sangat besar dan beraneka peringatan akan bahaya kelumpuhan mutu terpadu. Menentukan kapan dan dimana memulai mutu terpadu adalah tugas yang sangat sulit. Namun, ketika tugas semakin sulit biasanya keinginan untuk menghadapi kesulitan tersebut semakin besar, khususnya setelah

mengalami kemunduran yang tidak terelakkan.

Tidak ada mantra magis yang bisa digunakan untuk memulai tugas mengimplementasikan MMT. Namun demikian, ada beberapa langkah-langkah penting dan sederhana yang dapat dilakukan: (Sallis, 2012: 245-253) *Pertama*, kepemimpinan dan komitmen terhadap mutu harus datang dari atas. *Kedua*, menggembirakan pelanggan adalah tujuan MMT. *Ketiga*, menunjuk fasilitator mutu. *Keempat*, membentuk kelompok pengendali mutu. *Kelima*, menunjuk koordinator mutu. *Keenam*, mengadakan seminar manajemen senior untuk mengevaluasi program. *Ketujuh*, menganalisa dan mendiagnosa situasi yang ada. *Kedelapan*, menggunakan contoh-contoh yang sudah berkembang ditempat lain. *Kesembilan*, mempekerjakan konsultan eksternal. *Kesepuluh*, memprakarsai pelatihan mutu bagi para staf. *Kesebelas*, mengkomunikasikan pesan mutu. *Keduabelas*, mengukur biaya mutu. *Ketigabelas*, mengaplikasikan alat dan teknik mutu melalui pengembangan kelompok kerja yang efektif. *Keempatbelas*, mengevaluasi program dalam interval yang teratur.

Jadi, secara sederhana dapat dipahami bahwa, implementasi MMT untuk Lembaga Pendidikan Islam tidaklah hanya suatu mantra magis yang statis. Namun lebih dari usaha strategis untuk memanajemen Lembaga Pendidikan Islam agar bermutu, yang diawali dari kepemimpinan yang komitmen

terhadap mutu, serta memfokuskan tujuan pada kepuasan dan kegembiraan pelanggan. Tanpa mengabaikan koordinasi antar *stakeholder* untuk tetap komitmen terhadap mutu. Dan diakhiri dengan evaluasi program dalam interval yang teratur, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan secara terus-menerus.

### Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi kualitatif. Nana Syaodih Sukmadinata, menyatakan bahwa penelitian kualitatif (*qualitative research*) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok (Sukmadinata, 2005: 60). Jenis penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi berdasarkan data yang penulis dapat secara lebih mendalam tentang Implementasi MMT di SD/MI Unggulan Ash-Shiddiqiyah-3 di Purworejo.

Data diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: reduksi data, display data, serta Verifikasi dan penegasan kesimpulan. Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan berbagai informasi yang diperlukan

melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Verifikasi data merupakan kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Kepemimpinan Mutu dalam Implementasi MMT Lembaga Pendidikan Islam (MI Ash-Shiddiqiyah-3)

Kepemimpinan adalah unsur penting dalam MMT. Pemimpin harus memiliki visi dan mampu menerjemahkan visi tersebut kedalam kebijakan yang jelas dan tujuan yang spesifik. Setidaknya ada tiga peran pemimpin jika menginginkan implementasi MMT untuk lembaga pendidikannya berhasil, yaitu: (Sallis, 2012: 172-177).

##### 1. Mengkomunikasikan Visi

Manajer senior harus memberikan arahan, visi dan inspirasi. Dalam organisasi-organisasi MMT, seluruh manajer harus menjadi pemimpin dan pejuang proses mutu. Mereka harus mengkomunikasikan visi dan menurunkannya ke seluruh orang

dalam institusi. Fungsi pemimpin adalah mempertinggi mutu dan mendukung para staf yang menjalankan roda mutu tersebut. Karena MMT akan merubah institusi tradisional mulai dari pimpinan hingga para staf serta memutar balikkan hirarki fungsi institusi tersebut. Oleh karenanya, sering kali dikatakan bahwa institusi MMT hanya membutuhkan manajemen yang sederhana dengan kepemimpinan yang unggul.

## 2. Peran pemimpin dalam mengembangkan sebuah budaya mutu

Fungsi utama pemimpin dalam sebuah institusi yang mengusahakan inisiatif-inisiatif mutu terpadu adalah sebagai berikut:

- memiliki visi mutu terpadu bagi institusi;
- memiliki komitmen yang jelas terhadap proses peningkatan mutu; mengkomunikasikan pesan mutu;
- memastikan kebutuhan pelanggan menjadi pusat kebijakan dan praktek institusi;
- mengarahkan perkembangan karyawan; berhati-hati dengan tidak menyalahkan orang lain saat persoalan muncul tanpa bukti-bukti yang nyata.
- Memimpin inovasi dalam institusi;
- Mampu memastikan bahwa struktur organisasi secara jelas telah mendefinisikan tanggung jawab dan mampu mempersiapkan delegasi yang tepat;

- Memiliki komitmen untuk menghilangkan rintangan, baik yang bersifat organisasional maupun kultural;
- Membangun tim yang efektif;
- Mengembangkan mekanisme yang tepat untuk mengawasi dan mengevaluasi kesuksesan.

## 3. Memberdayakan para guru

Aspek penting dari peran kepemimpinan dalam pendidikan adalah memberdayakan para guru dan memberi mereka wewenang yang luas untuk meningkatkan pembelajaran para pelajar. Spanbauer berpendapat bahwa, "dalam pendekatan berbasis mutu, kepemimpinan di sekolah bergantung pada pemberdayaan para guru dan staf lain yang terlibat dalam proses belajar-mengajar. Para guru diberi wewenang untuk mengambil keputusan, sehingga mereka memiliki tanggung jawab yang besar. Mereka diberi keleluasaan dan otonomi untuk bertindak". Pemimpin memang memiliki peran strategis dalam memandu guru dan staf untuk bekerja sama dalam suatu kelompok tim.

Dalam kepentingan ini, Kepala Sekolah MI Ash-Siddiqiyah-3 telah memainkan perannya sebagai Kepemimpinan Mutu dalam implementasi MMT untuk Lembaga Pendidikan Islam. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Nikmah Waliyah (guru kelas dua di MI Ash-Siddiqiyah-3) yang mengatakan bahwa, Kepala

Sekolah sering mengkomunikasikan visi Madrasah yang sejalan dengan Yayasan Ash-Siddiqiyyah Berjan Purworejo pada setiap perumusan kebijakan baru (Waliyah, 2017). Selain mengkomunikasikan visi, Kepala Sekolah juga sering mengusahakan inovasi baru demi majunya Madrasah tersebut. Serta, Kepala Sekolah selalu memberdayakan Guru untuk terlibat langsung dalam perumusan kebijakan dan aplikasinya di lapangan.

### **Urgensi Kerja Tim dalam MMT Lembaga Pendidikan Islam (MI Ash-Siddiqiyyah-3)**

Kerja tim dalam sebuah organisasi merupakan komponen penting dari implementasi MMT, mengingat kerja tim akan meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi, dan mengembangkan kemandirian. Untuk peran kerja tim dalam MMT Lembaga Pendidikan adalah sebagai berikut: (Sallis, 2012: 180-190).

#### **Peran Tim Proyek**

Dalam implementasi MMT, tim tidak hanya berfungsi menjalankan suatu tugas tertentu, namun tim juga dapat digunakan untuk mencapai proyek yang spesifik. Proyek *ad-hoc* dan berjangka pendek serta tim peningkatan merupakan elemen kunci dalam meningkatkan mutu. Dengan melibatkan jumlah maksimum orang dalam proses mutu terpadu, sebuah tim memiliki nilai tambah. Tim harus menjadi motor peningkatan mutu.

#### **Tim Sebagai Dasar Bangunan Mutu**

Sebagaimana yang kita ketahui, sebuah tim kerja yang harmonis dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu. Peningkatan mutu adalah sebuah kerja keras, dan mendapatkan dukungan semua pihak adalah pendekatan terbaik dalam menangani hal tersebut. Sebagai contoh, sebagian besar kerja-kerja peningkatan mutu dalam pendidikan terpusat pada pengembangan tim penyusun mata pelajaran. Tim penyusun mata pelajaran sebagai dasar bangunan yang penting untuk menyampaikan mutu dalam pendidikan.

Meskipun tim penyusun mata pelajaran merupakan elemen penting, akan tetapi energi dari sebuah kerja tim tidak boleh hanya terbatas pada mereka saja. Sebuah institusi yang berfungsi dengan baik harus terdiri dari tim-tim yang saling melengkapi satu sama lainnya.

#### **Tahap-Tahap Formasi Tim**

Kerja tim harus didasarkan rasa saling percaya dan hubungan yang solid. Ketika tim memiliki identitas dan tujuan, maka ia dapat secara efektif menjalankan fungsinya.

Tuckman menyebutkan tahap pertama dari yang dilalui tim dengan istilah 'perkembangan'. Pada tahap ini tim belum lagi sebuah tim. Ada beberapa tingkat emosi yang diasosiasikan dengan tahap ini, dari kebohongan, optimisme, idealism, kebanggaan, dan antisipasi terhadap kekhawatiran, kecurigaan, dan kegelisahan.

Ketika tim terbentuk, maka mereka akan masuk pada tahap kedua yang lebih rumit lagi, yang dikenal sebagai tahap tantangan. Tahap ini biasanya merupakan periode yang paling tidak menyenangkan. Ini merupakan sebuah tahap dimana para anggota mulai menyadari skala tugas ke depan dan mereka bisa bereaksi negative pada tantangan-tantangan yang datang dengan menempatkan agenda-agenda personal masing-masing.

Tahap selanjutnya adalah penataan norma. Ini merupakan tahap dimana sebuah tim memutuskan dan mengembangkan metode-metode kerjanya. Tim tersebut mulai menetapkan peraturan dan norma, dan membagi-bagi peran yang harus dijalankan para anggota.

Kerja keras adalah tahap keempat dalam proses pembentukan tim menurut Tuckman. anggota tim saat ini telah mulai keluar dari perbedaan dan menentukan metode kerja serta mereka mampu memulai proses pemecahan masalah dan meningkatkan proses.

Tim yang cukup matang dapat bekerjasama dan menghasilkan sinergi. Tim tersebut akan membangun sebuah identitas dan menentukan 'kepemilikan' terhadap proses yang digunakan.

#### **Tim yang Efektif**

Ukuran efektifitas sebuah tim sangat menentukan operasinya di lapangan. Walaupun tidak ada 'resep khusus' yang menjamin kesuksesan

sebuah tim, namun beberapa poin penting berikut perlu terus diingat:

- Sebuah tim membutuhkan peran anggota yang telah didefinisikan secara jelas
- Tim membutuhkan tujuan yang jelas
- Sebuah tim membutuhkan sumberdaya-sumberdaya dasar untuk beroperasi
- Sebuah tim perlu mengetahui tanggungjawab dan batas-batas otoritasnya
- Sebuah tim memerlukan rencana kerja
- Sebuah tim membutuhkan seperangkat aturan untuk bekerja
- Tim perlu menggunakan alat-alat yang tepat untuk mengatasi masalah dan menemukan solusi
- Tim perlu mengembangkan sikap tim yang baik dan bermanfaat

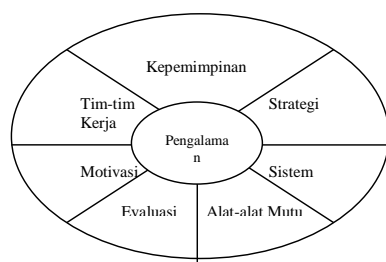
Pentingnya komunikasi yang baik dalam suatu tim adalah untuk memelihara sifat-sifat yang baik dan bermanfaat tersebut. Dasar komunikasi yang baik antar anggota adalah kejujuran dan integritas. Hal tersebut sama pentingnya dengan keinginan anggota menyampaikan perasaan secara terbuka dan tidak menyembunyikan agenda.

MI Ash-Siddiqiyah-3 dalam kerja tim juga sudah dapat dikatakan efektif. Karena, setiap kerja tim yang dilakukan di Madrasah tersebut hampir selalu terkelola dan berhasil sesuai dengan tujuan yang diusung (Waliyah, 2017). Misalnya dalam mewujudkan visi untuk mempersiapkan siswa sebagai generasi bangsa yang agamis, tim yang

telah dibentuk terdiri dari Kepala Sekolah, Guru, dan Staf selalu mengaplikasikan dalam program kegiatan pagi sholat dhuha.

### **Lingkaran Mutu dalam Implementasi MMT Lembaga Pendidikan Islam (MI Ash-Siddiqiyah-3)**

Bagi sebagian besar orang, mutu sering disama-artikan sebagai suatu lingkaran mutu. Lingkaran mutu merupakan ciri penting dari metode kontrol mutu terpadu Jepang. Filosofi TQC Jepang sebenarnya merupakan perpaduan antara ide-ide control proses statistik Deming dengan lingkaran mutu. Setsuo Mito dalam bukunya *The Honda Book of Management* mengatakan: "Aktivitas perkumpulan TQC dan QC telah terbukti efektif mengangkat moral pekerja dan membawa peningkatan kualitatif dalam memejemen kapanpun dan dimanapun ia dipraktekkan". Lingkaran mutu lebih banyak digunakan di Jepang dibandingkan di tempat lain, walaupun secara konseptual ia berasal dari Amerika Serikat. Lingkaran mutu tersebut dapat digambarkan sebagai berikut: (Sallis, 2012: 191-192).



Lingkaran mutu dipertimbangkan sebagai bagian penting dari proses mutu di Jepang,

akan tetapi tidak di Barat. Hal ini mungkin ada hubungannya dengan kesan sukarela dan lembur yang tidak sesuai dengan budaya industri di Barat. Tujuan dari lingkaran mutu, menurut Ishikawa adalah untuk: *Pertama*, memberi kontribusi pada peningkatan dan pengembangan perusahaan. *Kedua*, menghormati kemanusiaan dan membangun sebuah kebahagiaan yang layak serta wilayah kerja yang bermanfaat. *Ketiga*, melatih kemampuan manusia secara maksimal, dan mengurangi kemungkinan yang tidak terbatas.

Satu-satunya perbedaan utama antara tim peningkatan mutu dan lingkaran mutu terletak pada paham kesukarelaan. Meskipun demikian, Ishikawa percaya paham tersebut merupakan sebuah prinsip yang fundamental. Dia tidak percaya bahwa lingkaran mutu harus berasal dari komando atasan. Prinsip sukarela menghentikan sikap terlalu bergantung pada orang lain (Sallis, 2012: 193).

Lingkaran mutu bekerja jauh lebih baik dibanding kerja kelompok "yang alami", dan perlu didukung dengan sumberdaya-sumberdaya yang ada. Lingkaran mutu memang bukan obat mujarab, tapi ia mampu memberikan hasil yang memuaskan menyangkut keterlibatan, moral serta identifikasi staf dalam tujuan organisasi.

Begitu pun di MI Ash-Siddiqiyah-3, lingkaran mutu yang telah berjalan selama ini diantaranya adalah pemberian pelatihan kurikulum bagi



pendidik agar strategi dan sistem pembelajarannya tidak monoton (Waliyah, 2017). Selain itu, pemberian pelatihan teknologi dan informatika kepada staf operator Madrasah agar mendukung kinerjanya.

### **Siklus MMT untuk Lembaga Pendidikan Islam (MI Ash-Siddiqiyah-3)**

Siklus implementasi MMT yang digambarkan di bawah ini merupakan proses yang dirancang untuk membantu mengimplementasikan mutu di sekolah atau wilayah. Dengan mengikuti langkah-langkah yang digambarkan dalam lingkaran, kita dapat melakukan upaya perbaikan mutu untuk mendorong perubahan di sekolah atau wilayah kita. Roda implementasi menunjukkan prosedur tahap demi tahap dalam mengimplementasikan mutu di setiap organisasi pendidikan.

Empat langkah pertama terfokus pada pemenuhan permintaan kostumer dan meraih dukungan untuk melakukan perubahan di dalam sistem sekolah. Sedangkan empat langkah berikutnya membawa kita pada seleksi, implementasi, dan penilaian mutu. Langkah-langkah tersebut memungkinkan kita menilai kerja kita sendiri dan mengembangkan standar mutu untuk sekolah atau wilayah kita. Masalah terbesar para pendidik saat mengimplementasikan mutu adalah mendapatkan dukungan kostumer internal dan eksternal untuk menjalankan proses yang mesti dijalani. Kegagalan pada sisi mata-

rantai kostumer/pemasok ini melahirkan ketidak mampuan sekolah untuk secara tepat menentukan apa yang diharapkan mereka.

Dari kedelapan langkah siklus MMT, Lembaga Pendidikan Islam MI Ash-Siddiqiyah-3 telah menggunakan langkah-langkah tersebut dalam meningkatkan mutu MI Ash-Siddiqiyah-3. Dukungan positif pun selalu hadir dari kostumer, mengingat sedang menjadi trendnya sekolah Islam dewasa ini (Waliyah, 2017). Diantaranya, terbukti dengan orang tua/wali murid (pelanggan) rela membayar mahal biaya sekolah dengan harapan ketika anak mereka lulus dari MI Ash-Siddiqiyah-3 sudah pintar bidang “agama”.

### **Fase Mengorganisasikan Mutu dalam Implementasi MMT untuk Lembaga Pendidikan Islam (MI Ash-Siddiqiyah-3)**

Fase mengorganisasikan mutu difokuskan pada struktur organisasi yang harus dikembangkan sekolah demi keberhasilan tim proyek yang menerapkan fokus mutu. Pada pembahasan mengorganisasi mutu ini terpusat pada pembentukan Tim Perencana Awal dan Komite Pengarah Mutu tingkat sekolah atau wilayah. Komite pengarah mutu menetapkan pedoman bagi pembentukan Tim Gugus Tugas Mutu. TGTM mengimplementasikan perangkat dan teknik mutu untuk memperbaiki *outcome* spesifik administrative, staf dan siswa. Secara umum, TGTM merupakan tim lintas-fungsi yang

membahas masalah-masalah tingkat sekolah atau wilayah.

Perkenalan dengan mutu dalam pendidikan diawali dengan membentuk Komite Perencana Awal. Peran komite ini adalah untuk mengarahkan proyek mutu melalui tahapan-tahapan organisasional. Sedangkan, ancaman besar yang dijumpai sekolah tatkala membentuk Komite Perencana Awal adalah seleksi wakil-wakil yang sepenuhnya diambil dari manajemen senior. Berikut ini adalah fase mengorganisasikan mutu dalam implementasi MMT yaitu: (Arcaro, 2007: 101-116.)

#### **Menetapkan Syarat Keberhasilan**

Salah satu fungsi utama Komite Perencana Awal adalah menemukan fakta perlunya melakukan perubahan dalam cara mengerjakan sesuatu. Dalam dunia pendidikan, harus ada pengumpulan data untuk memperlihatkan kepada para staf dan komunitas bahwa ada bidang-bidang pendidikan yang mutunya dapat diperbaiki. Dengan pengumpulan data akan membuat proyek mutu menjadi konkret dan akan terlihat oleh semua orang masalah-masalah yang berkaitan dengan mereka sendiri.

Komite pun menghubungi kalangan bisnis di wilayah tersebut selain menghubungi juga wakil-wakil pemerintah setempat. Kalangan bisnis ditanya apakah mereka mengetahui program yang diberikan di sekolah tersebut. Mereka pun ditanya apakah mereka mempekerjakan lulusan dari sekolah tersebut dan berdasarkan

pengalaman mereka. Akhirnya, komite menghubungi siswa yang ada dan calon siswa untuk mengetahui persepsi mereka tentang sekolah tersebut. Tim tersebut menyusun informasi tadi dan mempersiapkan profil mutu untuk sekolah. Informasi tersebut dipresentasikan kepada semua staf sekolah.

#### **Presentasi pada Dewan Sekolah**

Komite Perencanaan Awal harus mempresentasikan temuannya pada dewan sekolah dan wakil-wakil komunitas. Anggota dewan sekolah mempersilakan para staf untuk mencari cara guna memperbaiki mutu pendidikan. Salah satu pesan penting yang datang dari kalangan bisnis: sekolah harus menerapkan mutu. Bila sekolah menginginkan lulusannya siap memasuki pasar kerja, maka kurikulum harus dimodifikasi agar sesuai dengan permintaan pasar kerja.

#### **Komite Pengarah Mutu**

Komite Pengarah Mutu, atau Tim Perencana Inti seperti yang dinamai di berbagai distrik, dibentuk setelah Tim Perencana Awal menyelesaikan tugasnya. Semua *Stakeholder* pendidikan hendaknya terwakili dengan Komite Pengarah Mutu. Komite Pengarah membantu terbentuknya aliansi antar pendidikan, bisnis dan pemerintah. Komite tersebut mengupayakan meningkatnya partisipasi orang tua dan siswa dalam proses pendidikan. Komite memberi arahan dan sumberdaya bagi tim mutu.

Dalam mengorganisasi Komite Pengarah Mutu, setidaknya ada tiga poin penting yang harus ada yaitu

adanya Fasilitator, Ketua Tim, dan Sekretaris Tim. Seorang *Fasilitator* mutu adalah orang yang memiliki pandangan objektif terhadap mutu. Inilah tugas fasilitator untuk menjaga tim tetap berfokus pada tugas yang dijalkannya. Fasilitator mesti memiliki keterampilan yang cukup baik dalam menghadapi orang lain dan memiliki pemahaman yang rinci untuk menggunakan dan menerapkan teknik dan perangkat MMT.

*Ketua Tim* hendaknya dipilih oleh kelompok dalam rapat pertama tim. Ketua tim mestilah memiliki keterampilan memimpin yang baik dan tercatat pernah sukses dalam memimpin tim. Ketua tim hendaknya berpengalaman mengimplementasikan teknik dan perangkat mutu. Ketua tim bertugas menyelesaikan masalah.

Tanggung jawab *Sekretaris* Tim adalah untuk membuat notulasi rapat, menyusun agenda rapat dan mendokumentasikan bagaimana tim memecahkan masalah, perangkat yang dipakai, masalah yang ditemui dan manfaat yang diperoleh distrik, sekolah, siswa, staf, dan komunitas.

#### **Pedoman Pertemuan Komite Pengarah Mutu**

Setiap tim mesti membuat aturan dasar yang akan mengatur kegiatan-kegiatan dan pertemuan-pertemuan tim. Salah satu penyebab utama kegagalan mengimplementasikan mutu adalah ketidak mampuan anggota tim membina rasa saling percaya di antara anggota tim. Tim mutu harus membangun kemitraan di

antara mereka dan semua *stakeholder* proses.

Langkah-langkah berikut ini merupakan tips untuk keberhasilan mengelola pertemuan tim mutu:

- Tentukan tempat pertemuan
- Menghadiri pertemuan merupakan kewajiban
- Setiap pertemuan perlu diawali dan diakhiri tepat waktu, dan setiap peserta hendaknya memberikan perhatian penuh pada pertemuan
- Tim hendaknya menyepakati agenda untuk pertemuan berikutnya, dan setiap pertemuan dilakukan notulasi oleh sekretaris
- Setiap anggota tim hendaknya berperan aktif an memiliki komitmen tanggung jawab
- Tim perlu menetapkan bidang-bidang keahlian untuk masing-masing anggota tim
- Tim mesti menyusun daftar sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah
- Setiap tim perlu menyusun jadwal proyek sebelum memulai pekerjaannya
- Tim perlu menciptakan proses yang memungkinkan adanya pengkomunikasian pekerjaan pada pihak lain

Mengorganisasikan mutu dalam implementasi MMT untuk Lembaga Pendidikan Islam MI Ash-Siddiqiyah-3 selama ini dilakukan dengan rapat di sekolah bersama dewan sekolah, komite sekolah, dan wali siswa untuk membahas rencana-rencana strategic mutu, dan dimusyawarahkan untuk

mencapai kesepakatan mutu Bersama (Waliyah, 2017). Dengan langkah tersebut, diharapkan rencana strategic mutu akan berhasil sesuai dengan tujuan bersama yaitu memuaskan dan menggembirakan pelanggan.

### **Satuan-Satuan Tugas Mutu untuk Lembaga Pendidikan Islam (MI Ash-Siddiqiyah-3)**

Satuan tugas mutu merupakan sebuah tim yang dibentuk untuk memecahkan masalah yang sulit dipecahkan seorang pekerja dan supervisornya dalam batas waktu normal kegiatan bisnis. Ada dua tipe Satuan Tugas Mutu: Satuan tugas lintas-fungsional dan satuan tugas departemental. Satuan tugas lintas-fungsi biasanya dibentuk oleh Komite Pengarah Mutu. Untuk memecahkan masalah tingkat sekolah atau wilayah. Satuan tugas lintas-fungsi terdiri atas staf dari semua bagian yang merasakan dampak masalah yang ada. Sedangkan satuan tugas departemental terfokus pada masalah departemental. Keanggotaan satuan tugas departemental biasanya terbatas pada staf departemental. Secara umum, Komite Pengarah Mutu atau Tim Perencana Inti tidak memonitor atau menangani kegiatan satuan tugas departemental (Arcaro, 2007: 117).

Satuan-satuan tugas itu hendaknya diorganisasikan untuk menangani masalah yang memiliki dampak signifikan terhadap sekolah atau wilayah. Masalah-masalah tersebut umumnya merupakan masalah yang berulang-ulang terjadi

dan pemecahannya secara signifikan akan memperbaiki proses pendidikan. Tentunya masalah yang diselesaikan merupakan masalah yang berdampak besar pada upaya perbaikan *outcome*.

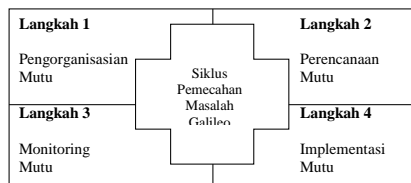
Semua *stakeholder* proses harus terwakili dalam Satuan Tugas Mutu. Pada mulanya satuan tugas berunsurkan anggota kelompok *stakeholder* yang terlibat dalam proses. Bagan Alur Waktu mengilustrasikan bagaimana satuan tugas mengembangkan strukturnya untuk memecahkan masalah. Untuk bagan alur waktu satuan tugas mutu dapat dilihat dalam (Arcaro, 2007: 119).

Pada dasarnya Mengorganisasikan Mutu (Satuan Tugas Mutu) di setiap lembaga pendidikan yang mengusung sistem mutu akan cenderung sama, termasuk di MI Ash-Siddiqiyah-3 (Waliyah, 2017). Mengorganisasikan Mutu dalam satuan tugas mutu di lembaga tersebut diawali dari menyeleksi anggota satuan tugas, memulai pertemuan organisasional tim dan memulai kegiatan tim, hingga menetapkan kebutuhan pelatihan satuan tugas dan memastikan sumberdaya pelatihan bila diperlukan.

### **Siklus Pemecahan Masalah dalam Lembaga Pendidikan Islam (MI Ash-Siddiqiyah-3)**

Lingkungan pendidikan amatlah kompleks, sehingga memerlukan pendekatan sistematis dalam memecahkan masalahnya. Gambar di bawah ini melukiskan siklus

pemecahan masalah untuk pendidikan: (Arcaro, 2007: 121).



### Mengorganisasi Mutu

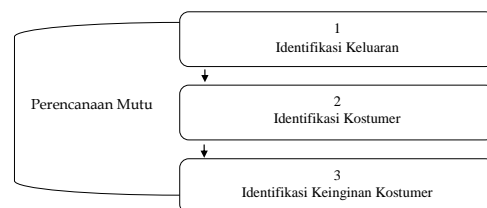
Fase mengorganisasikan mutu memungkinkan sekolah memonitor dan melacak anggota dan kegiatan tim mutu yang ada. Selama fase ini, Komite Pengarah Mutu menentukan adanya kebutuhan pembentukan satuan tugas dan melacak jumlah satuan tugas yang dibentuk dan orang yang ditugaskan pada masing masing tim. Komite Pengarah Mutu menyelesaikan lembar kerja Pengorganisasian Mutu untuk menetapkan apakah ada kebutuhan untuk membentuk satuan tugas guna memecahkan masalah.

Lembar kerja itu gampang digunakan, dan dapat menjadi panduan untuk Komite Pengarah Mutu. Kepala bagian dapat juga menggunakan form itu untuk menetapkan apakah diperlukan membentuk satuan tugas guna memecahkan masalah spesifik dibagiannya. Bila sebuah satuan tugas dibentuk, salinan form ini dapat diberikan kepada satuan tugas. Lembar Kerja Pengorganisasian Mutu dapat dilihat pada (Arcaro, 2007:125).

### Perencanaan Mutu

Fase Perencanaan Mutu membantu sekolah atau wilayah memastikan bahwa semua *stakeholder*

yang terlibat dalam proses pemecahan masalah dan tim yang dibentuk memecahkan persoalan yang tepat. Langkah yang diambil oleh satuan tugas sepanjang fase ini disarikan dalam bagan berikut ini. Satuan Tugas Mutu mengimplementasikan 3 langkah mudah memastikan bahwa masalah yang tepat memang sedang dilestarikan dan semua kelompok yang menjadi bagia dari pemecahan masalah menjadi anggota satuan tugas. Bagan perencanaan mutu dapat digambarkan sebagai berikut: (Arcaro, 2007: 126).

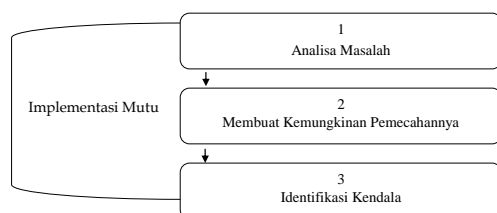


Proses ini sangat mudah diimplementasikan. Satuan tugas menggunakan lembar kerja Perencanaan Mutu untuk menentukan apa yang telah diselesaikan. Untuk lembar kerja perencanaan mutu dapat dilihat pada (Arcaro, 2007: 128).

### Implementasi Mutu

Fase implementasi mutu dibagi ke dalam 4 tahap: Cara tim memecahkan masalah, waktu pemecahan masalah, alasan pemecahan masalah, dan rencana tindak. Bagan dibawah ini mengilustrasikan langkah dari bagian pertama fase Implementasi Mutu dalam siklus pemecahan masalah. Langkah pertama ini merupakan proses tiga bagian yang sederhana yang dapat diikuti setiap satuan tugas untuk memastikan masalah yang tepat

yang telah diidentifikasi dan mengembangkan pemecahannya yang mungkin sejalan dengan kendala yang dibentuk sekolah atau wilayah dan juga memenuhi keinginan kostumer. Bagan Implementasi tersebut adalah sebagai berikut: (Arcaro, 2007: 130).



Dalam tahapan ini, masalah dianalisa untuk menentukan akar penyebab yang menghalangi proses untuk menghasilkan keluaran yang ideal. Kemungkinan pemecahan masalah dicari, dan pemecahannya dibuat prioritasnya untuk memilih salah satu pemecahan masalah yang memberikan manfaat paling besar bagi kostumer. Satuan tugas mengidentifikasi kendala dalam menjalankan proyek mutu untuk memastikan bahwa penyelesaian masalah bisa memenuhi, baik permintaan kostumer, sekolah, atau wilayah.

Begitu langkah awal diselesaikan, tim akan memutuskan bagaimana solusi diterapkan. Selama melakukan langkah ini, tim akan menyusun jadwal yang menyebutkan secara spesifik waktu penyelesaian tugas-tugas. Tim membuat kerangka langkah-langkah yang akan diambil untuk menyelesaikan masalah dan mengidentifikasi patokan untuk tiap fase implementasi. Begitu tahapan ini

selesai, tim siap menggambarkan bagaimana masalah tersebut dapat dipecahkan.

Langkah berikutnya dalam fase siklus pemecahan masalah Implementasi Mutu, tim mengidentifikasi sumberdaya yang diperlukan untuk mengoreksi masalah. Ini pun merupakan bidang yang sering kali dilupakan oleh tim dan merupakan penyebab utama kegagalan.

Langkah terakhir dalam siklus pemecahan masalah dalam fase Implementasi Mutu adalah menetapkan rencana tindak. Dalam langkah ini, satuan tugas menyalin informasi dari lembar kerja yang sudah dilengkapi sebelumnya pada lembar kerja rencana tindak. Lembar kerja ini memberikan kepada tim proses sistematis untuk melacak kemajuan kerja. Hal tersebut memungkinkan satuan tugas memastikan bahwa semua tahapan telah dicapai dan proyek diselesaikan tepat waktu.

### **Monitoring Mutu**

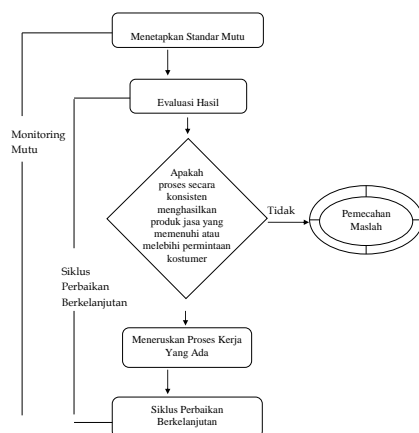
Pada fase terakhir, tim memonitor hasil untuk memastikan tercapainya hasil yang diinginkan. Fase Monitoring Mutu kerap diabaikan oleh organisasi pemerintahan, pendidikan, dan bisnis (Arcaro, 2007: 138 ). Begitu masalah terpecahkan, sekolah atau wilayah ingin secepatnya memproses masalah berikutnya. Sayangnya, kebanyakan sekolah tidak pernah membuktikan bahwa hasil yang diinginkan secara konsisten telah dicapai. Fase monitoring ini dalam siklus pemecahan

masalah dimasukkan untuk mencegah munculnya kembali masalah.

Dalam fase ini, tim menetapkan standar mutu untuk pemecahan masalah dan menggunakan lembar kerja Monitorig Mutu untuk memastikan bahwa proses benar-benar memberikan hasil yang diharapkan. Bila proses secara konsisten memberikan hasil yang diinginkan, maka tim dapat melakukan dua hal berikut ini: *Pertama*, tim dapat dibubarkan; *kedua*, tim dapat mengimplementasikan siklus perbaikan berkelanjutan.

Tugas yang diselesaikan selama fase ini diilustrasikan seperti berikut:

(Arcaro, 2007: 140 ).



Secara umum, begitu satuan tugas menyelesaikan pekerjaannya dan setiap orang merasa puas dengan keluaran mutunya, maka satuan tugas tersebut dibubarkan. Namun sebelum satuan tugas menyelesaikan pekerjaannya, satuan tugas tersebut hendaknya mendokumentasikan semua kegiatan dan menyerahkan dokumentasi tersebut pada Komite Pengarah Mutu. Dalam beberapa hal,

satuan tugas mesti memutuskan untuk melakukan perbaikan lanjutan terhadap proses. Ini merupakan landasan siklus perbaikan berkelanjutan.

Untuk mengimplementasikan siklus perbaikan berkelanjutan, tim akan menaikkan standar mutu sampai tingkat tertinggi. Menaikkan standar mutu dapat mencakup hasil seperti pengurangan waktu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas, pengurangan jumlah kesalahan yang bisa diterima untuk sebuah fungsi, dan pengurangan jumlah orang yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas (Arcaro, 2007: 141).

Siklus pemecahan masalah untuk Lembaga Pendidikan Islam di MI Ash-Siddiqiyah-3 dapat dikatakan belum sempurna, sebab kita akan menganalisis sesuatu yang belum lengkap. Walaupun MI Ash-Siddiqiyah-3 mengusung sistem mutu, namun madrasah ini masih dalam tahap rintisan, siswanya pun masih sampai jenjang kelas lima (Waliyah, 2017).

Sehingga, untuk siklus pemecahan masalahnya belum dapat menganalisis kepuasan dan kebahagiaan pelanggan dalam ranah *output*. Jadi, kategori puas atau tidak, dan bahagia atau tidaknya pelanggan hanya dapat diukur dalam tataran prestasi akademik.

**Perangkat Dasar Pemecahan Masalah untuk Lembaga Pendidikan Islam (MI Ash-Siddiqiyah-3)**

Manajemen mutu disusun atas dasar prinsip-prinsip pengumpulan dan pemanfaatan data untuk merumuskan dan menganalisa masalah. Keputusan berdasar data. Pimpinan pendidikan dapat menggunakan perangkat dan teknik MMT untuk mengumpulkan, menganalisa, dan memahami data yang relevan. Namun, harap diingat: MMT bukanlah perangkat dan teknik. Perangkat dan teknik MMT hanya membantu dalam transformasi mutu di sekolah atau wilayah. Sayangnya, banyak sekali orang yang percaya, MMT itu merupakan perangkat dan teknik. Dan berarti orang seperti itu sedang berjalan menuju kegagalan.

#### **Diagram Arus**

Diagram Arus merupakan contoh bagan alur yang rinci (Arcaro, 2007: 166). Bagan alur kerja merupakan sebuah diagram tahapan dalam sebuah proses. Menggunakan bagan alur kerja menghindarkan tim melewati kegiatan-kegiatan yang merupakan bagian yang alami dalam proses. Dengan memperlihatkan bagaimana proses bekerja, tim dapat mengidentifikasi masalah potensial dan mengembangkan proses baru yang diperbaiki. Penting untuk membuat bagan alur kerja sebagai bagian proses berpikir melalui proses baru sebelum mengimplementasikannya sehingga masalah yang potensial dapat dihindari.

Selanjutnya untuk lembar periksa, merupakan perangkat yang baik untuk mencatat data. Pada kolom sebelah kiri,

dibuat daftar item-item mengenai kelompok yang dinilai. Secara umum, tanda *check* menunjukkan bahwa tugas telah dilaksanakan atau item tersebut dapat diselesaikan.

Sedangkan diagram Pareto merupakan perangkat yang membantu memfokuskan upaya hanya pada masalah yang berpotensi besar terhadap perbaikan. Dengan adanya fokus, setiap orang mengupayakan penyelesaian pada satu atau dua komponen pokok masalah, sehingga memudahkan kita untuk melangkah maju. Struktur dasar bagan Pareto sama dengan histogram. Bagan Pareto dapat dipergunakan secara efektif dalam menetapkan prioritas. Untuk contoh Diagram Arus dapat dilihat dalam (Arcaro, 2007: 166).

#### **Diagram Sebab Dan Akibat (Diagram Sirip Ikan)**

Diagram sebab akibat, atau dianggap sirip ikan, membantu menentukan akar penyebab dan akibat didalam proses atau sistem sekolah atau distrik. Diagram tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi komponen dalam proses yang berperan atas munculnya masalah yang ada. Diagram sebab akibat dapat digunakan pula untuk merencanakan proses baru yang lebih efektif dan efisien. Diagram ini membantu menentukan bahwa sejak awal program itu memenuhi permintaan kostumer. Untuk contoh Diagram Sebab Akibat dapat dilihat dalam (Arcaro, 2007: 171).

#### **Grafik**

Grafik merupakan perangkat yang mudah dipergunakan. Grafik



mudah pula dipahami dan memberikan bandingan visual. Grafik dalam (Arcaro, 2007: 172) menunjukkan garis vertical yang merupakan ukuran besaran dollar, sedangkan garis horizontal merupakan garis waktu. Grafik mengilustrasikan bahwa kenaikan biaya pendidikan secara signifikan dipengaruhi pertumbuhan IKH. IKH mencerminkan efek inflasi dan kenaikan harga atas jasa dan barang konsumsi.

### **Bagan Kontrol**

Bagan kontrol dipergunakan untuk menggambarkan secara grafis variasi dalam proses yang sedang berjalan. Garis horizontal menunjukkan waktu, dan garis vertical untuk menunjukkan proses yang diamati. Bila proses berjalan diluar garis kontrol, berarti “keluar dari kontrol statistik”. Ini merupakan peringatan sehingga sistem perlu menyesuaikan diri atau kembali ke dalam kontrol. Contoh Bagan Kontrol dapat dilihat dalam (Arcaro, 2007: 173).

### **Histogram**

Histogram merupakan sebuah bagan balok yang menunjukkan sebaran atau disperse data. Histogram Fase Mutu secara grafis mengilustrasikan Fase Mutu di sebuah sekolah atau distrik. Untuk contoh Histogram Fase Mutu dapat dilihat dalam (Arcaro, 2007: 174).

### **Diagram Sebaran**

Diagram sebaran digunakan untuk mengkaji kemungkinan relasi di antara satu variabel dengan variabel lain. Biasanya, diagram sebaran digunakan untuk menguji

kemungkinan relasi sebab-akibat. Diagram sebaran dibuat dengan membuat garis horizontal untuk menunjukkan nilai sebuah variabel. Diagram sebaran hendaknya hanya digunakan untuk membandingkan 50 atau lebih pasang variabel. Perbandingan data kurang dari 50 pasang variabel, bila pun ada, nilainya kecil. Sebenarnya, diagram sebaran jarang dipergunakan dalam implementasi MMT pendidikan. Contoh Diagram Sebaran dapat dilihat dalam (Arcaro, 2007: 175).

### **Bagan Alur Waktu**

Bagan alur waktu merupakan perangkat manajemen proyek yang baik. Biasanya dipergunakan untuk melacak penugasan dan mengembangkan tonggak pengukur kemajuan. Walaupun sistem manajemen proyek berbasis computer sudah ada, namun tidak terlalu penting untuk memiliki perangkat teknis itu. Bagan alur waktu gampang dibuat dan mudah pula digunakan. Contoh Bagan Alur Waktu dapat dilihat dalam (Arcaro, 2007: 176).

### **Analisa Bidang Kekuatan**

Analisa bidang kekuatan digunakan untuk mengidentifikasi factor-faktor penghalang dan factor-faktor pendorong perubahan. Dengan mengukur bobot kedua faktor tersebut, maka dapat dikembangkan rencana yang secara efektif mengimbangi factor-faktor negatif. Untuk contoh Analisis Bidang Kekuatan Pendidikan dapat dilihat dalam (Arcaro, 2007: 177-178).

### Diagram Afinitas

Diagram afinitas adalah diagram yang secara sederhana menggambarkan proses yang dijalankan dengan membuat kategorisasi elemen-elemen proses yang memiliki hubungan alami satu sama lain. Ini mirip dengan analisa bidang kekuatan diagram afinitas dipergunakan untuk mengembangkan diagram sebab-akibat dan untuk mengevaluasi analisa bidang kekuatan. Pada tiap bagian, kekuatan perintang atau penentang didaftar pada salah satu sisi dan kekuatan pendorong atau positif ditempatkan pada sisi satunya lagi. Kedua perangkat ini benar-benar penting untuk mengembangkan rencana implementasi. Contoh Diagram Afinitas dapat dilihat dalam (Arcaro, 2007: 179).

### Permodelan Proses

Permodelan proses kadang disebut juga permodelan fungsional. Permodelan ini menggambarkan proses kerja sesungguhnya. Permodelan proses dipergunakan untuk menganalisa proses yang kompleks. Model proses merupakan perangkat yang efektif untuk mengidentifikasi mata rantai kostumer/pemasok. Model ini membantu menentukan permintaan kostumer dan menerjemahkan ke dalam spesifikasi pemasok. Permodelan proses pun merupakan perkakas efektif untuk mengukur biaya mutu. Model ini memungkinkan proses yang kompleks dibagi ke dalam proses-proses kecil yang dapat dievaluasi dan diukur.

Berdasar pemaparan teknik dan perangkat MMT untuk Lembaga Pendidikan di atas, teknik dan perangkat yang sering digunakan di MI Ash-Siddiqiyah-3 adalah Analisa Bidang Kekuatan dan Diagram Afinitas (Waliyah, 2017). Karena teknik dan perangkat tersebut tergolong cukup mudah dipahami dan mudah juga untuk diaplikasikan. Karena jika diamati, alur kerja analisisnya hampir sama dengan alur kerja analisis SWOT.

### SIMPULAN

Implementasi MMT untuk Lembaga Pendidikan Islam tidaklah hanya suatu mantra magis yang statis. Namun lebih dari usaha strategis untuk manajemen Lembaga Pendidikan Islam agar bermutu, yang diawali dari kepemimpinan yang komitmen terhadap mutu, serta memfokuskan tujuan pada kepuasan dan kegembiraan pelanggan. Tanpa mengabaikan koordinasi antar *stakeholder* untuk tetap komitmen terhadap mutu. Dan diakhiri dengan evaluasi program dalam interval yang teratur, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan secara terus-menerus.

Manajemen Mutu Terpadu harus selalu diimplementasikan pada Lembaga Pendidikan Islam, karena mutu Lembaga Pendidikan Islam dan produk pendidikan islam harus selalu dikontrol dengan baik, sehingga tujuan untuk memuaskan dan membahagiakan pelanggan internal dan eksternal dapat terwujud.

Implementasi MMT untuk Lembaga Pendidikan Islam di MI Ash-Siddiqiyah-3 sudah tergolong baik. Namun, dalam implementasi MMT Siklus pemecahan masalah, dapat dikatakan belum sempurna. Sebab, walaupun MI Ash-Siddiqiyah-3 mengusung sistem mutu, Madrasah tersebut belum pernah menghasilkan produk/lulusan. Sehingga, untuk siklus pemecahan masalahnya belum dapat dianalisis kepuasan dan kebahagiaan pelanggan dalam ranah *output*. Perlu untuk selalu mengimplementasikan MMT pada Lembaga Pendidikan Islam, agar terukur kategori puas-tidak, dan bahagia-tidaknya pelanggan pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro, Jerome, S. (2007), *Pendidikan Berbasis Mutu*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Sallis, Edward (2012), *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta, Ircisod.
- Sedarmayanti (2009), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Mandar Maju.
- Syaodih, Nana, Sukmadinata, (2005), *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Rosdakarya.
- Hasil wawancara dengan Ibu Nikmah Waliyah tanggal 16 November 2017 pukul 11.00 WIB.